Corpoboyacá

SATISFACCIÓN DEL USUARIO UNIFICADO

ENERO – DICIEMBRE
2022

1. CONCEPTOS Y ESCALA DE EVALUACION

2. INFORMACION ESPECÍFICA POR SEDE:
- MIRAFLORES
- TUNJA
- PAUNA
- SOATÁ
- SOCHA

3. CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL

Corpoboyacá

CONTENIDO

CONCEPTOS Y ESCALA DE EVALUACIÓN FORMATO FSC-02

CONCEPTOS EVALUADOS
El tiempo que duró la atención y/o evento fue
La información suministrada durante el desarrollo del trámite y/o evento fue
La atención recibida por el profesional en el trámite y/o evento fue
Su satisfacción ante el servicio prestado por la corporación fue

GRADO DE SATISFACCIÓN				
1	2	3	4	5
PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE

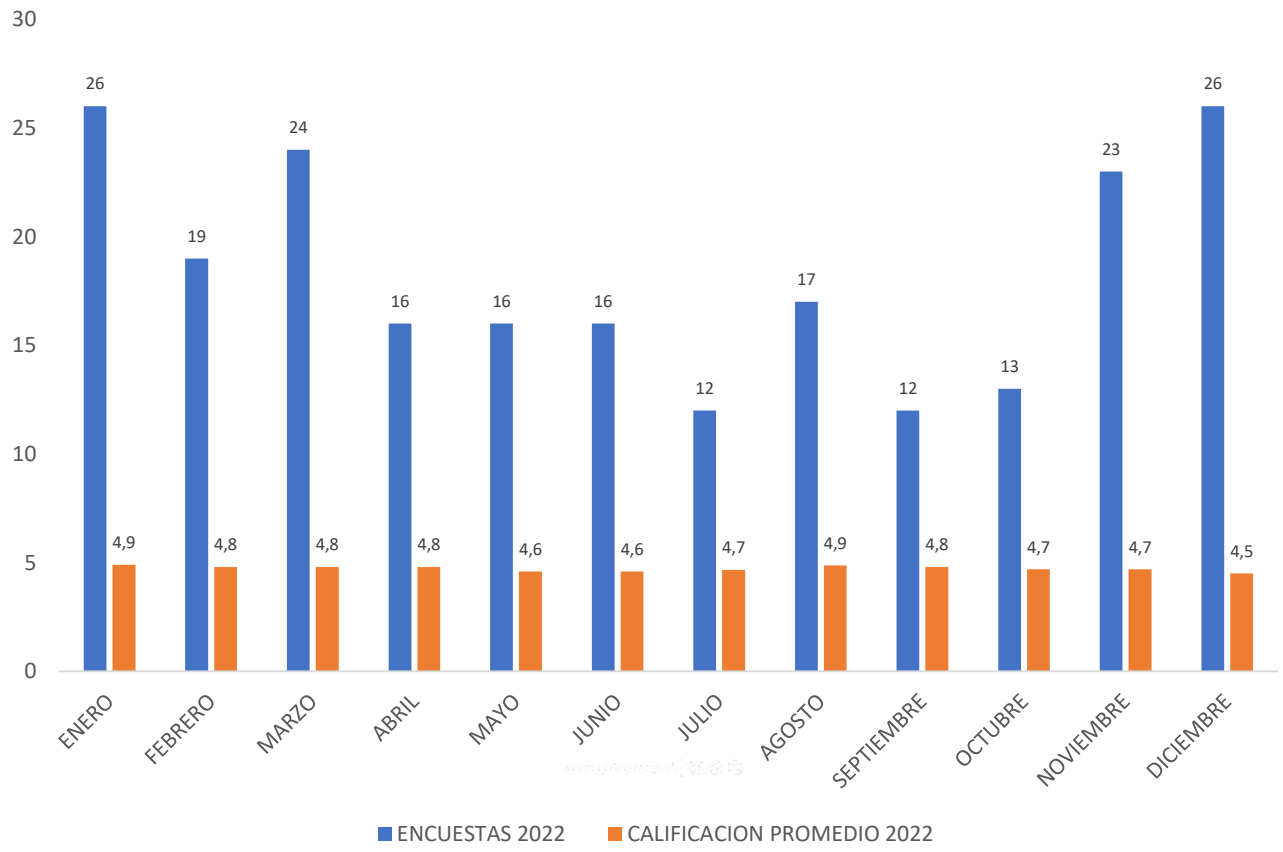
OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES
DICIEMBRE 2022

MES	ENCUESTAS 2022	PROMEDIO 2022
ENERO	26	4.9
FEBRERO	19	4.8
MARZO	24	4.8
ABRIL	16	4.8
MAYO	16	4.6
JUNIO	16	4.6
JULIO	12	4.7
AGOSTO	17	4.9
SEPTIEMBRE	12	4.8
OCTUBRE	13	4.7
NOVIEMBRE	23	4.7
DICIEMBRE	26	4.5
TOTAL GENERAL	**220**	**4.7**

GRADO DE SATISFACCIÓN	**BUENO**

PROMEDIO GENERAL	**3.8**

OFICINA TERRITORIAL MIRAFLORES



OFICINA TERRITORIAL TUNJA 2022

Corpoboyacá

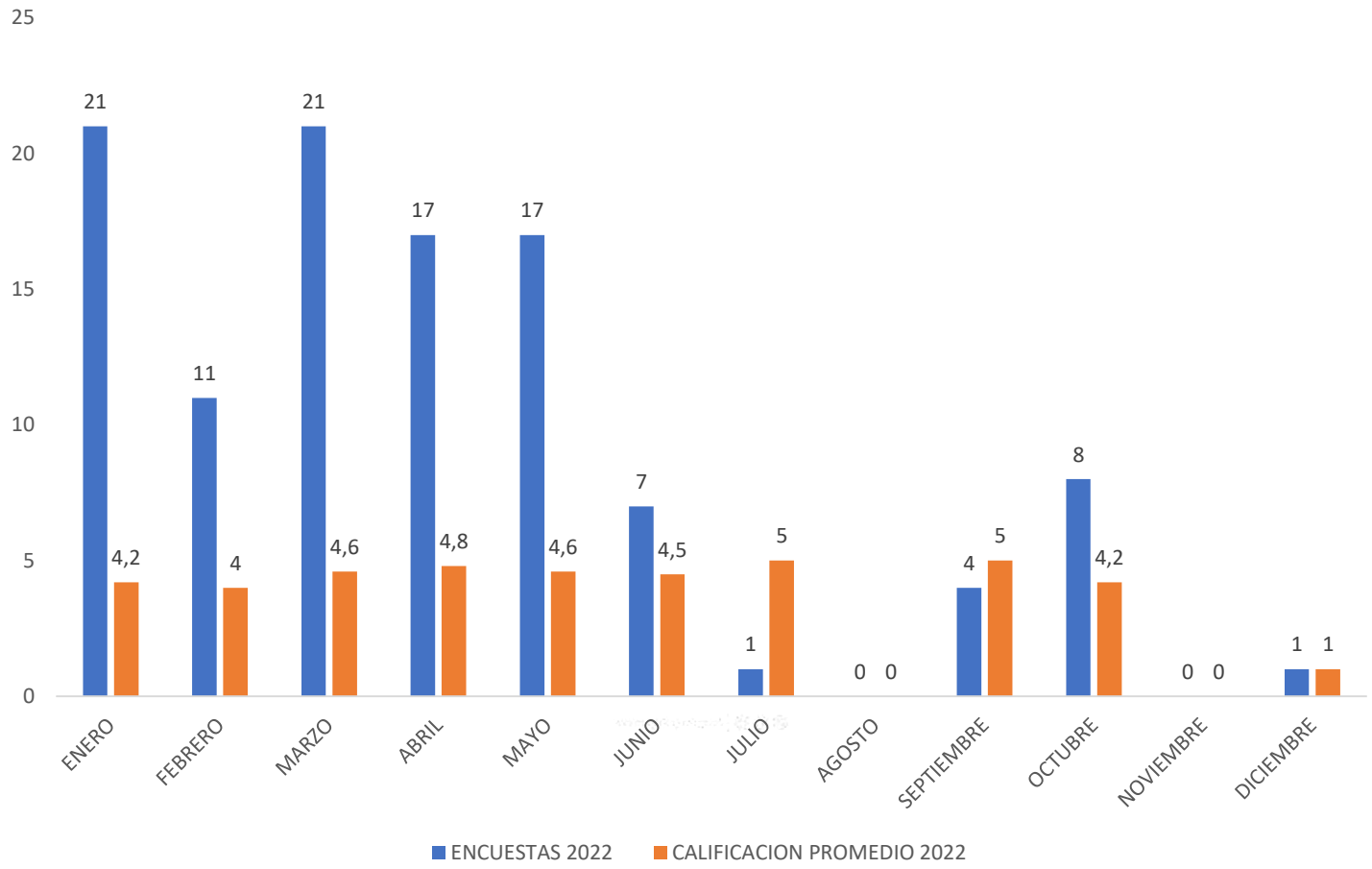
MES	# ENCUESTAS 2022	PROMEDIO 2022
ENERO	21	4.2
FEBRERO	11	4
MARZO	21	4.6
ABRIL	17	4.8
MAYO	17	4.6
JUNIO	7	4.5
JULIO	1	5
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	4	5
OCTUBRE	8	4.2
NOVIEMBRE	0	0
DICIEMBRE	1	1
Total general	**108**	**3.5**

Disminución de aplicación de encuestas

GRADO DE SATISFACCIÓN	REGULAR

PROMEDIO GENERAL	3.8

OFICINA TERRITORIAL TUNJA



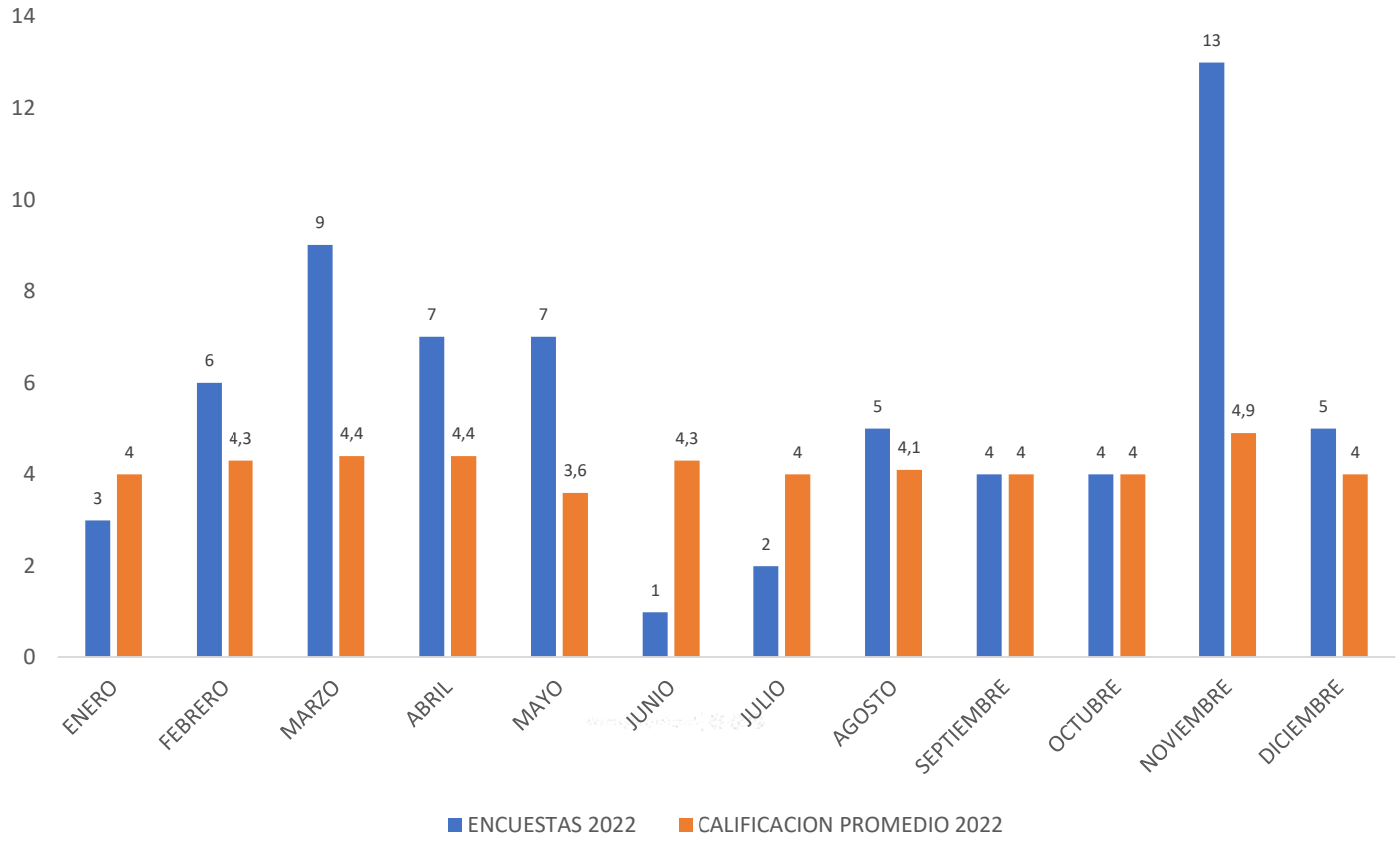
OFICINA TERRITORIAL PAUNA 2022

MES	# ENCUESTAS 2022	PROMEDIO 2022
ENERO	3	4
FEBRERO	6	4.3
MARZO	9	4.4
ABRIL	7	4.4
MAYO	7	3.6
JUNIO	1	4.3
JULIO	2	4
AGOSTO	5	4.1
SEPTIEMBRE	4	4
OCTUBRE	4	4
NOVIEMBRE	13	4.9
DICIEMBRE	5	4
TOTAL	**66**	**4.2**

GRADO DE SATISFACCIÓN	**BUENO**

PROMEDIO GENERAL	**3.8**

OFICINA TERRITORIAL PAUNA



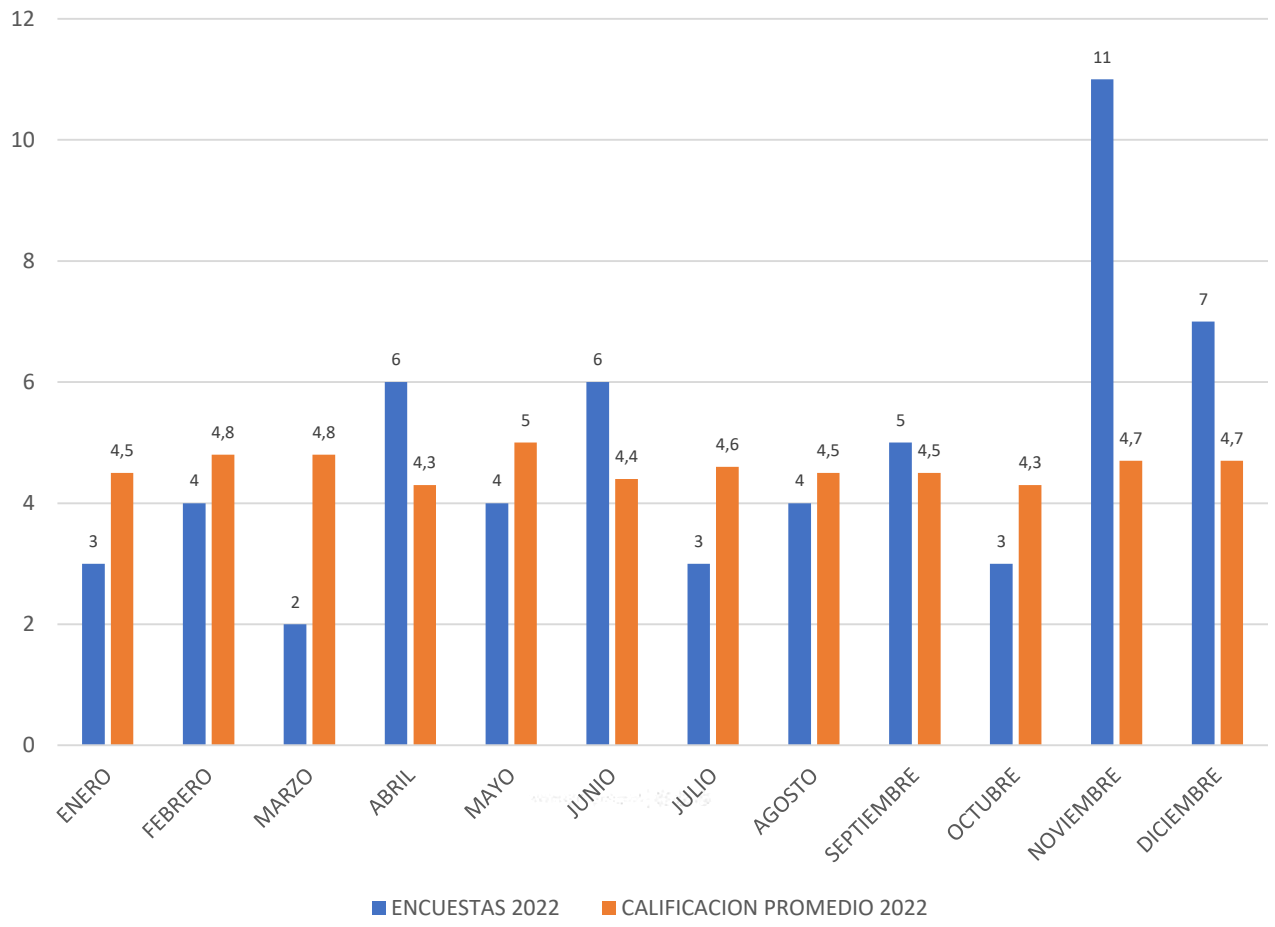
OFICINA TERRITORIAL SOATA 2022

MES	# ENCUESTAS 2022	PROMEDIO 2022
ENERO	3	4.5
FEBRERO	4	4.8
MARZO	2	4.8
ABRIL	6	4.3
MAYO	4	5
JUNIO	6	4.4
JULIO	3	4.6
AGOSTO	4	4.5
SEPTIEMBRE	5	4.5
OCTUBRE	3	4.3
NOVIEMBRE	11	4.7
DICIEMBRE	7	4.7
TOTAL	**58**	**4.6**

GRADO DE SATISFACCIÓN	**BUENO**

PROMEDIO GENERAL	**3.8**

OFICINA TERRITORIAL SOATA



SEDE SOCHA 2022

MES	# ENCUESTAS 2022	PROMEDIO 2022
ENERO	2	4.90
FEBRERO	6	4.80
MARZO	0	-
ABRIL	0	-
MAYO	0	-
JUNIO	0	-
JULIO	0	-
AGOSTO	0	-
SEPTIEMBRE	0	-
OCTUBRE	6	4.8
NOVIEMBRE	71	4.6
DICIEMBRE	2	5
TOTAL	**87**	**2.0**

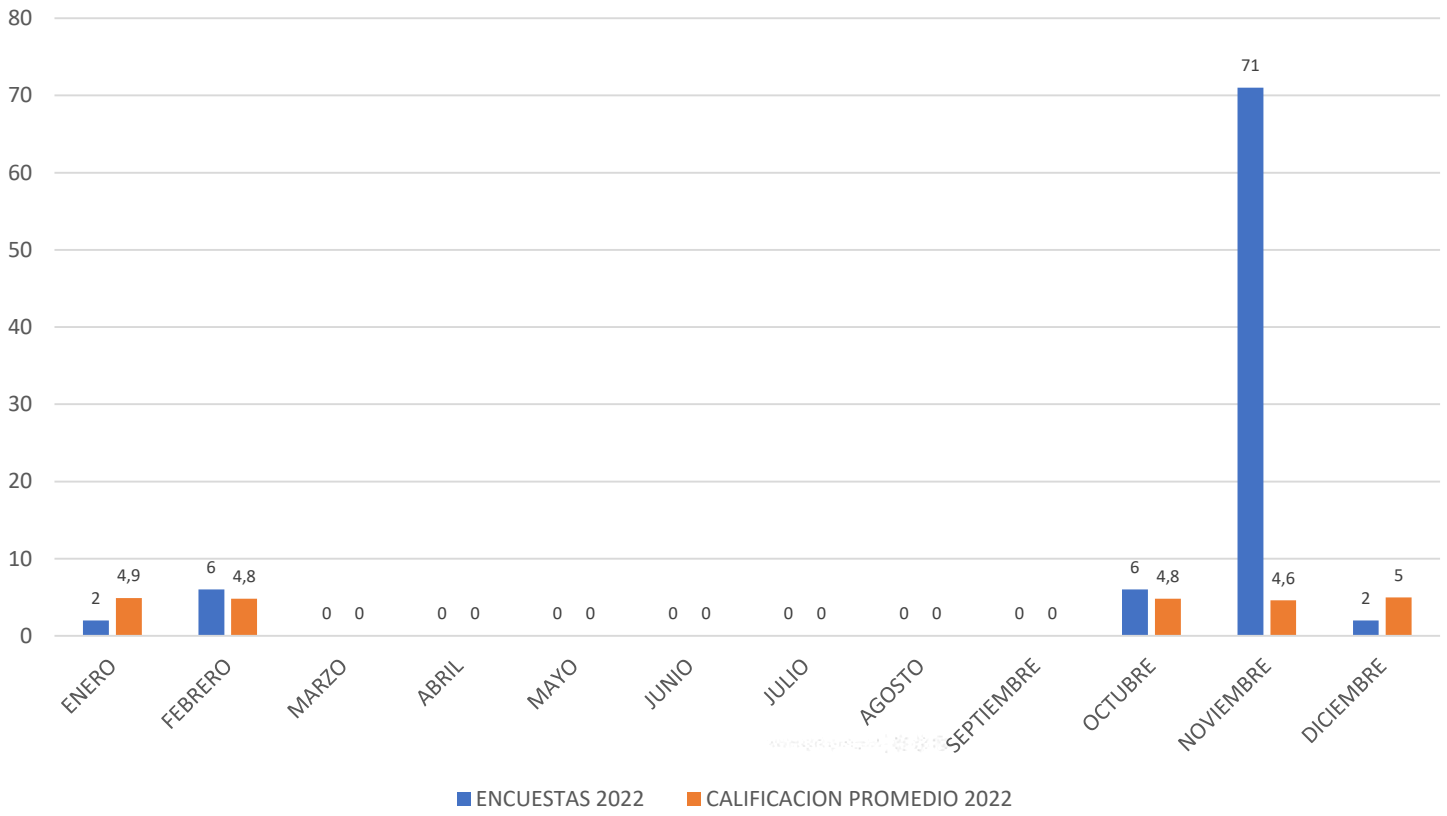
No realizan la actividad de aplicación de encuestas durante la vigencia

Influye en el bajo nivel de satisfacción de la institución

GRADO DE SATISFACCIÓN	**MALO**

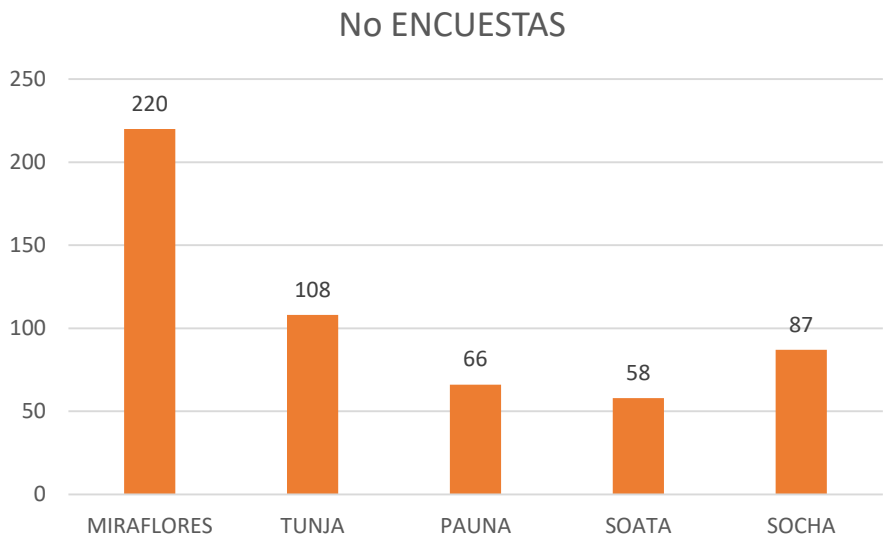
PROMEDIO GENERAL	**2.0**

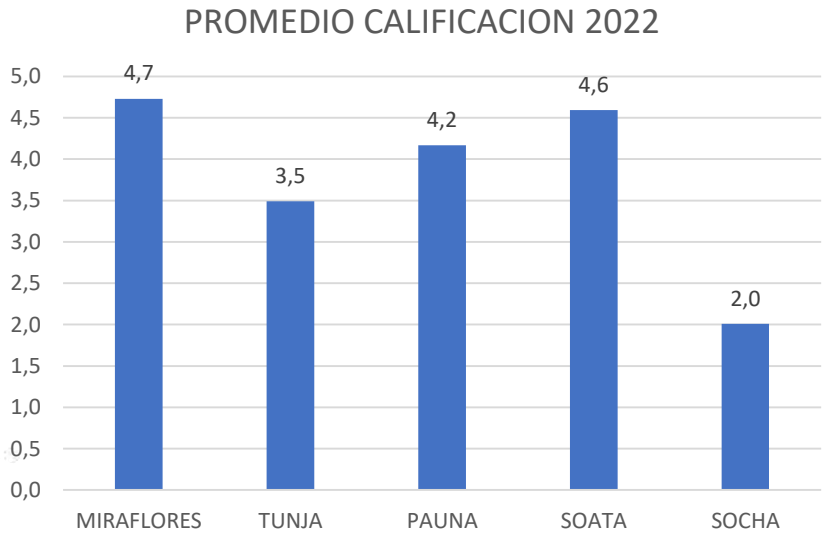
OFICINA TERRITORIAL SOCHA 2022



CALIFICACIÓN PROMEDIO INSTITUCIONAL

MES	TOTAL ENCUESTAS	PROMEDIO SATISFACCION
MIRAFLORES	220	4.7
TUNJA	108	3.5
PAUNA	66	4.2
SOATA	58	4.6
SOCHA	87	2.0





GRADO DE SATISFACCIÓN	REGULAR

PROMEDIO GENERAL	3.8

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que la mayoría de Oficinas no aplicaron encuestas, lo que genera el resultado de Satisfacción REGULAR, situación debe subsanarse para la vigencia 2023, realizando planes de mejoras y estableciendo desde el inicio el número de encuestas que se deben aplicar y así saber realmente si la satisfacción es resultado del sentir del usuario y no por la no aplicación de la encuesta.

- Socializar al personal sin tener en cuenta su forma de vinculación, el proceso de atención al usuario y aplicación de la encuestas, para así tener un resultado real de la Satisfacción del Usuario

Corpoboyacá

¡Gracias!